

（二）服务承诺

（1）服务承诺

一、依托综合实力保障服务供给规范化承诺

本机构严格依托自身完整的软硬件综合实力开展检测服务，以合规资质、专业团队、精密设备、标准化场地为核心支撑，全面保障各类产品质量检测业务有序落地。机构具备合法独立经营资质，取得检验检测资质认定证书，所有开展的检测项目均在资质授权范围内，杜绝超范围、超资质开展检测服务，确保业务供给合法合规。

在硬件设施建设方面，机构持续完善检测实验室配套体系，配齐力学、理化、微生物、无损检测等各类精密仪器设备，所有计量设备均定期送检校准，全程处于检定有效期内。实验室严格划分功能分区，配套完善的通风、温控、消防、防护设施，可适配建材、轻工、化工、工业品等多品类产品检测需求，硬件实力全面支撑检测精度。

在人才团队建设方面，机构组建专业化、持证化技术队伍，所有抽样、试验、审核、签发岗位人员均通过岗前培训、实操考核、资质认证后方可上岗。团队常态化开展新标准、新技术、新规范学习，持续更新专业知识储备，依托成熟的人才体系，为客户提供专业、精准、高效的检测技术服务。

在服务配套能力方面，机构建立完整的业务对接、现场抽样、样品转运、试验检测、报告出具、售后跟进全链条服务体系。配备专职外勤抽样团队、样品管控人员、质控督查人员，可承接省内各类现场检测抽样任务，依托完善的综合服务能力，保障业务响应及时、流程规范、交付高效。

机构郑重承诺，始终以自身综合实力为服务底线，不承接超出设备能力、人员能力、资质范围的检测业务。杜绝依托外包挂靠、虚假设备、无证人员开展检测作业，确保每一项服务输出均由机构自有资源独立完成，切实保障服务的真实性、稳定性与专业性。

二、坚守检验质量全流程精准管控承诺

本机构始终将检验质量作为核心生命线，严格遵循客观独立、真实精准、科学严谨的检测原则，全面落实检测全流程质量管控体系，坚决杜绝虚假数据、偏差数据、违规报告等质量问题，保障所有检测结果真实有效、有据可依。

在抽样质量管控上，严格执行国家及行业抽样标准，坚持随机、均匀、无偏向抽样原则。抽样人员现场核实产品批次、库存基数、生产台账，精准区分成品与半成品，规范完成样品分装、标识、封存、影像留存工作，杜绝人情抽样、选择性抽样、简化流程抽样等违规行为，保障样品具备真实代表性。

在试验检测管控上，所有试验操作严格对标现行有效国标、行标，严禁使用过期标准、作废规范开展检测工作。试验前完成设备校准、环境调试、样品核验，试验中严格落实操作流程、平行试验、数据实时记录要求，杜绝随意更改参数、删减步骤、事后补填数据的行为。

在数据与结果管控上，建立数据采集、核算、复核、判定多级管控机制，实行双人复核、多级审核制度。重点核查临界数据、超标数据、复杂换算数据，精准修正试验偏差，杜绝核算失误、逻辑漏洞、结论偏差，确保每一组检测数据、每一项判定结论科学精准。

在报告质量管控上，严格执行报告编制、初审、复审、终审、签发全流程审核机制，细致核查报告内容、格式、数据、依据、签章，杜绝文字错误、数据不符、结论失真等问题。所有报告编号唯一、可查可溯，坚决杜绝出具虚假报告、不实报告、失效报告。

机构郑重承诺，全面落实质量零容忍原则，常态化开展内部质量抽查、流程复盘、隐患整改，持续优化质量管控体系。主动接受市场监管部门与社会客户监督，以标准化、精细化的质量管控，为客户提供可靠的产品质量检测服务。

三、恪守行业职业道德与廉洁从业规范承诺

本机构全体从业人员严格恪守检验检测行业职业道德准则，坚守独立公正、诚信自律、廉洁从业的职业底线，自觉维护检测行业公信力，杜绝一切违背职业操守的违规违纪行为，树立合规专业的行业服务形象。

坚决坚守第三方公正立场，所有检测作业独立开展，不受委托方、生产企业、合作单位及外界因素干扰。不接受任何影响技术判断的宴请、礼品礼金、利益输送，不因人情关系、商业利益篡改检测数据、调整判定结论，始终保持技术判断的客观性与独立性。

严格遵守诚信从业准则，坚持实事求是、真实履职，杜绝虚假检测、伪造数据、篡改记录、瞒报问题等失信行为。不夸大服务能力、不虚假宣传资质、不随意承诺检测结果、不误导客户业务办理，以诚信原则开展每一项对接与检测工作。

严守岗位保密职业道德，妥善保管客户商业信息、产品资料、委托数据、检测报告等涉密内容。严禁工作人员私自拍摄、传播、拷贝、泄露客户涉密资料，严禁利用岗位便利泄露未公示检测结果，切实保障客户商业隐私与合法权益。

规范从业人员职业行为，杜绝恶性竞争、低价扰乱市场、诋毁同行、违规挂靠等行业乱象。严格落实岗位履职规范，杜绝敷衍履职、消极服务、推诿扯皮等行为，以严谨、专业、廉洁、诚信的职业素养，规范开展各项检测服务工作。

机构郑重承诺，常态化开展职业道德警示教育与廉洁从业培训，建立从业人员职业操守考评机制。对违背职业道德、廉洁底线的人员严肃追责整改，持续筑牢全员职业道德防线，维护检测行业公正诚信的良好秩序。

四、严格遵守国家及省内行业管理规定合规承诺

本机构严格遵守《检验检测机构监督管理办法》《检验检测机构资质认定评审准则》等国家法律法规，全面落实省内产品质量检测行业管理条例与监管要求，依法依规开展各类检验检测经营活动，坚持合规执业、守法经营。

严格落实资质管控规定，所有检测项目、参数、范围均严格对应资质认定授权内容，不超资质范围开展检测、不擅自扩充检测项目、不套用无效资质出具报告。按时完成资质复核、能力验证、监督评审，持续保障机构资质合法有效。

严格执行行业作业管理规定，规范抽样、试验、数据、报告、样品处置全流程操作，落实设备周期检定、人员持证上岗、资料归档留存等法定要求。全面对标行业标准化作业规范，杜绝流程简化、违规操作、资料缺失等不合规问题。

严格遵守市场经营监管规定，规范收费标准、服务流程、业务宣传，杜绝乱收费、隐形收费、虚假宣传、恶性竞争等违规经营行为。所有收费标准公开透明、有据可依，主动接受市场监管部门、行业主管单位及社会公众监督。

严格落实省内检测行业属地管理要求，配合主管部门开展监督检查、专项抽查、能力考核、案件核查等工作。如实报送检测数据、工作资料、整改情况，不隐瞒、不谎报、不拖延，主动履行检测机构主体责任与社会责任。

严格执行从业人员管理规定，杜绝人员跨机构兼职、无证上岗、违规执业等问题，完善人员劳动合同、岗位培训、考核追责管理制度。按照行业要求完成人员备案、能力考评，保障从业队伍合规化、规范化管理。

五、客户服务时效与售后保障履约承诺

本机构全面优化客户服务体系，向所有委托客户公开服务时效、服务流程、售后机制，切实保障客户合法权益，提升检测服务便捷度与满意度。建立首问负责制、限时办结制，杜绝业务拖沓、响应滞后、服务缺位等问题。

在业务响应方面，接到客户咨询与委托需求后，第一时间对接核实需求、告知业务流程、样品要求、检测周期与收费标准。现场抽样业务按需统筹安排，快速响应省内各地抽样需求，最大限度缩短业务筹备与落地时长。

在检测时效方面，严格按照行业标准与业务约定周期完成试验检测、数据复核与报

告编制。常规检测项目按时交付，加急项目专项统筹进度，无特殊不可抗力因素绝不拖延交付，保障客户正常生产、报审、验收工作有序推进。

在售后保障方面，建立完善的异议处理与复检服务机制，针对客户提出的结果疑问、流程咨询、异议申诉，安排专人对接核查。在规定合规范围内，依规开展资料复核、流程复盘、复检检测，及时反馈核查结果与处置方案。

机构郑重承诺，全程保持服务透明化、沟通常态化，及时同步业务进度、告知节点变化、解答客户疑问。坚决杜绝服务态度生硬、对接推诿、问题拖延等问题，以优质、高效、贴心的售后保障，回馈客户信任与委托。

六、问题整改与责任追究长效保障承诺

本机构主动建立服务问题、质量问题、合规问题闭环整改机制，坚持问题零容忍、整改无死角、责任必落实。针对自查、督查、客户反馈、监管抽查发现的各类问题，第一时间梳理根源、制定措施、限期整改、复盘固化。

建立分层追责机制，对履职松懈、操作违规、质量失误、服务失范、合规违规的岗位人员，按照制度落实约谈整改、绩效处罚、岗位复训、通报追责。情节严重、造成不良影响或合规事故的，依法依规追究对应岗位责任。

常态化开展服务与质量复盘工作，汇总阶段性服务短板、质量隐患、合规漏洞，优化作业流程、完善管理制度、更新服务标准。通过持续优化迭代，不断提升机构综合服务能力、质量管控水平与合规执业能力。

机构郑重承诺，主动接受政府监管、行业监督、客户监督、社会监督，全面公开服务承诺、执业准则、合规要求。始终坚守质量底线、道德红线、合规边线，以规范化、专业化、诚信化的检测服务，助力产品质量提升与行业良性发展。

